หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ/ ความพึงพอใจ/ ความจงรักภักดี/ สำนักงานบัญชี
ชื่อนักศึกษา	นิเทศ ทองสุขใส
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. อนุรักษ์ เรืองรอบ
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2563

บทคัดย่อ

การวิจัย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี2) เปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีที่จำแนกตามลักษณะองค์การ 3) ศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นสถานประกอบการใช้บริการในสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 แห่ง เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และแบบสอบถามระดับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานประกอบการมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดย มีค่าเฉลี่ย 4.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชี่ยวชาญมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.58 2) ระดับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.53 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ การตอบสนองต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และความโปร่งใส มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีได้แก่ ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และความโปร่งใสมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า

SPU CHONBURI

Thesis Title	Factors of Service Quality of Accounting Office Affect Customer Satisfaction and Loyalty in Chonburi Province
Keywords	Service Quality/ Satisfaction / Loyalty / Accounting Office
Student	Nitet Tongsuksai
Thesis Advisor	Dr. Anurug Ruangrob
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2020

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the service quality of accounting office in Chonburi. 2) to comparison of service quality factors of accounting office classified by characteristics. 3) to study the level of influence of service quality factors of accounting that affects the satisfaction and loyalty of user of the accounting office in Chonburi.

The samples used in this study are establishments using services in the accounting office 400 places. The research was a questionnaire about the quality of service and level of satisfaction and loyalty of establishments in Chonburi. The statistics used in data analyze are percentage, average, standard deviation and use the multiple regression analysis to find influence of organizational factors of accounting office affecting customer satisfaction and loyalty in Chonburi province.The research result indicated that 1) the establishments opinions about the service quality factors in the highest level when considered individually highest average. 2) The level of satisfaction and royalty of the establishments in Chonburi are in high level when considering in each aspect found that the satisfaction of organization highest average followed by the royalty of the establishment 3) service quality factors influence on satisfaction of customer including professional expertise, responsiveness to customer, responsible to customer, customer care and transparency influence on satisfaction of customer and professional expertise factors, responsibility to customers, image of accounting office and transparency have an influence on royalty of customer.

SPU CHONBURI